





# SŤAŽNOSTI



V spoločnosti Euler Hermes sa snažíme poskytovať všetkým našim zákazníkom prvotriedne služby. V niektorých situáciách však nemusíme naplniť vaše očakávanie. Ak si nájdete čas a dáte nám o tom vedieť, pomôže to vyriešiť váš problém rýchlo a k vašej spokojnosti, a zároveň prehodnotiť naše procesy a komunikáciu, aby sme doriešili aj príčiny vašej sťažnosti. Ďakujeme vám za váš čas a upozornenie na problém.

## Ako podať vašu sťažnosť

Ak ste nespokojný s niektorou z našich služieb, vaša pripomienka nám pomôže stále sa zlepšovať. Môžete sa s nami skontaktovať prostredníctvom média podľa vášho výberu:

	<b>ONLINE</b>	Prístup na online formulár nájdete <a href="#">TU</a>
	<b>PHONE</b>	+ 421 2 5828 0911 na telefonický kontakt s nami
	<b>EMAIL</b>	Pošlite nám email na: <a href="mailto:podnety.sk@eulerhermes.com">podnety.sk@eulerhermes.com</a>
	<b>POŠTA</b>	Euler Hermes SA, pobočka poisťovne z inéneho členského štátu Bajkalská 19/B 821 01 Bratislava

Aby sme vám mohli čo najskôr kompetentne odpovedať, poskytnite nám prosím nasledujúce základné údaje:

- Vaše celé meno a priezvisko
- Názov vašej spoločnosti
- Adresa
- Číslo Poistnej zmluvy ( ak ste náš klient )
- Telefónne číslo, na ktorom vás môžeme kontaktovať
- Vaša emailová adresa
- Detaily vašej sťažnosti alebo nespokojnosti

## Čo môžete očakávať po odoslaní sťažnosti

### 1. Potvrdenie o prijatí vašej sťažnosti

Po obdržaní vašej sťažnosti sa budeme snažiť odpovedať čo najskôr. Ak nebudeme schopní reagovať v priebehu jedného pracovného dňa, obdržíte od nás potvrdzovací email. V emaili uvedieme kontaktné informácie, kde sa môžete obracať s prípadnými ďalšími otázkami k vašej sťažnosti.

### 2. Aktualizácia stavu a informácia o riešení

Niektoré problémy môžu vyžadovať koordináciu viacerých zainteresovaných strán v snahe plne vyriešiť vašu sťažnosť. Toto spracovanie môže výnimočne trvať niekoľko dní najviac však 30 dní od prijatia vašej sťažnosti. Počas tohto procesu sa s nami môžete kedykoľvek spojiť cez kontakty, ktoré budú uvedené v potvrdzovacom emaili.

### 3. Odpoveď na vašu sťažnosť

Našu odpoveď sa snažíme prednostne zaslať rovnakou cestou, akou ste sťažnosť podali ( list, email, a pod. ) Môže sa však stať, že našu reakciu obdržíte prostredníctvom aj iného média.

### 4. Vaša spätná väzba na naše riešenie nás zaujíma

Po zaslání riešenia vašej sťažnosti môžete od nás obdržať email s krátkym prieskumom, kde budete mať možnosť vyjadriť, ako ste bol spokojný s procesom riešenia vašej sťažnosti. Vaše odpovede nám dajú cennú spätnú väzbu, či sme vašu sťažnosť vyriešili k vašej spokojnosti. Prípadne vás môžeme kontaktovať aj telefonicky pre získanie vašej spätnej väzby.